

# Composer avec les commentaires négatifs sur les médias sociaux

Les insatisfaits deviendront des clients fidèles

word-craft 





**Composer  
avec les  
commentaires  
négatifs sur les  
médias sociaux**

Les insatisfaits deviendront des clients fidèles

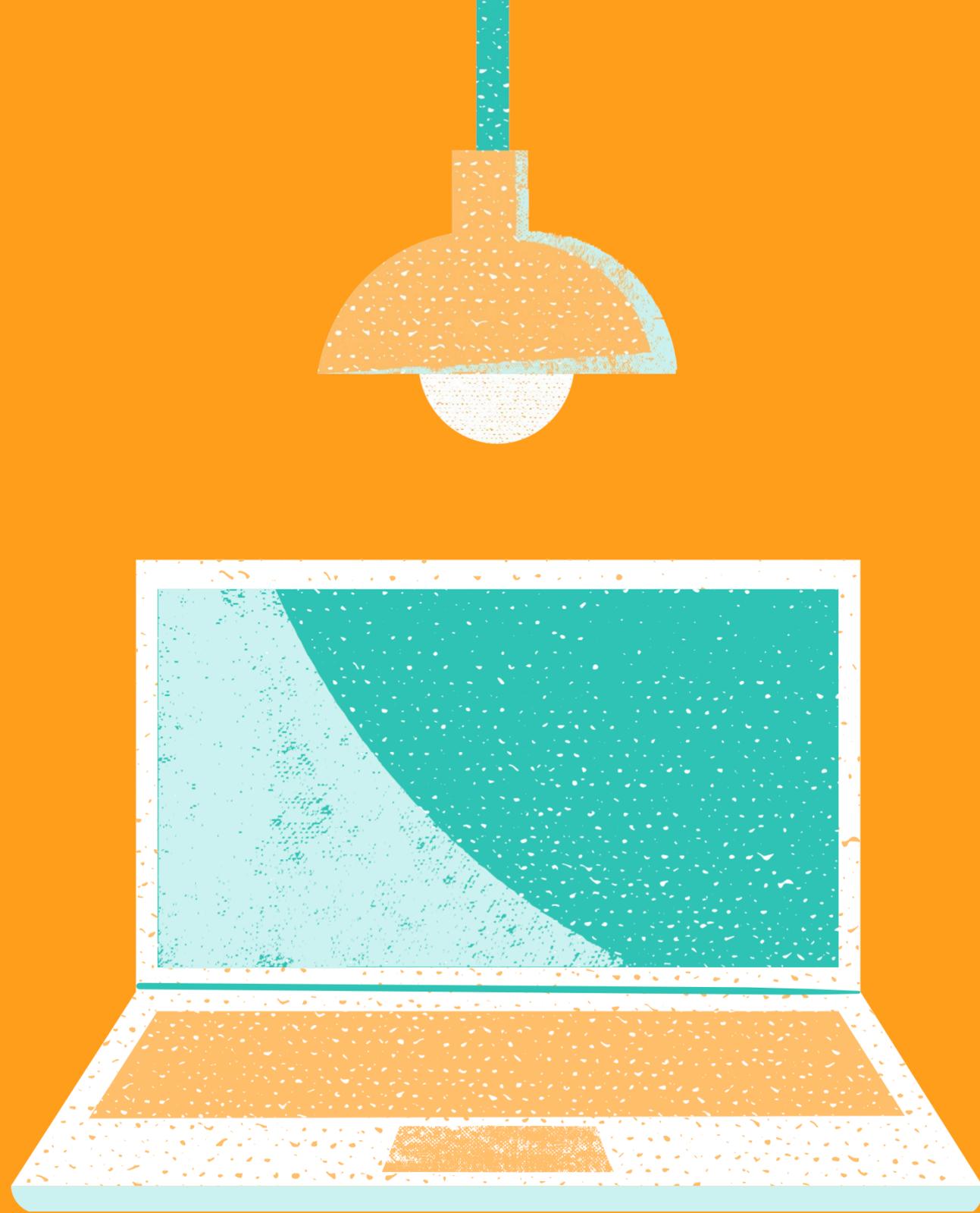


word-craft 



**word-craft** 

**Ingrid Deon**



# Composer avec les commentaires négatifs sur les médias sociaux

Les insatisfaits deviendront des clients fidèles

**word-craft** 

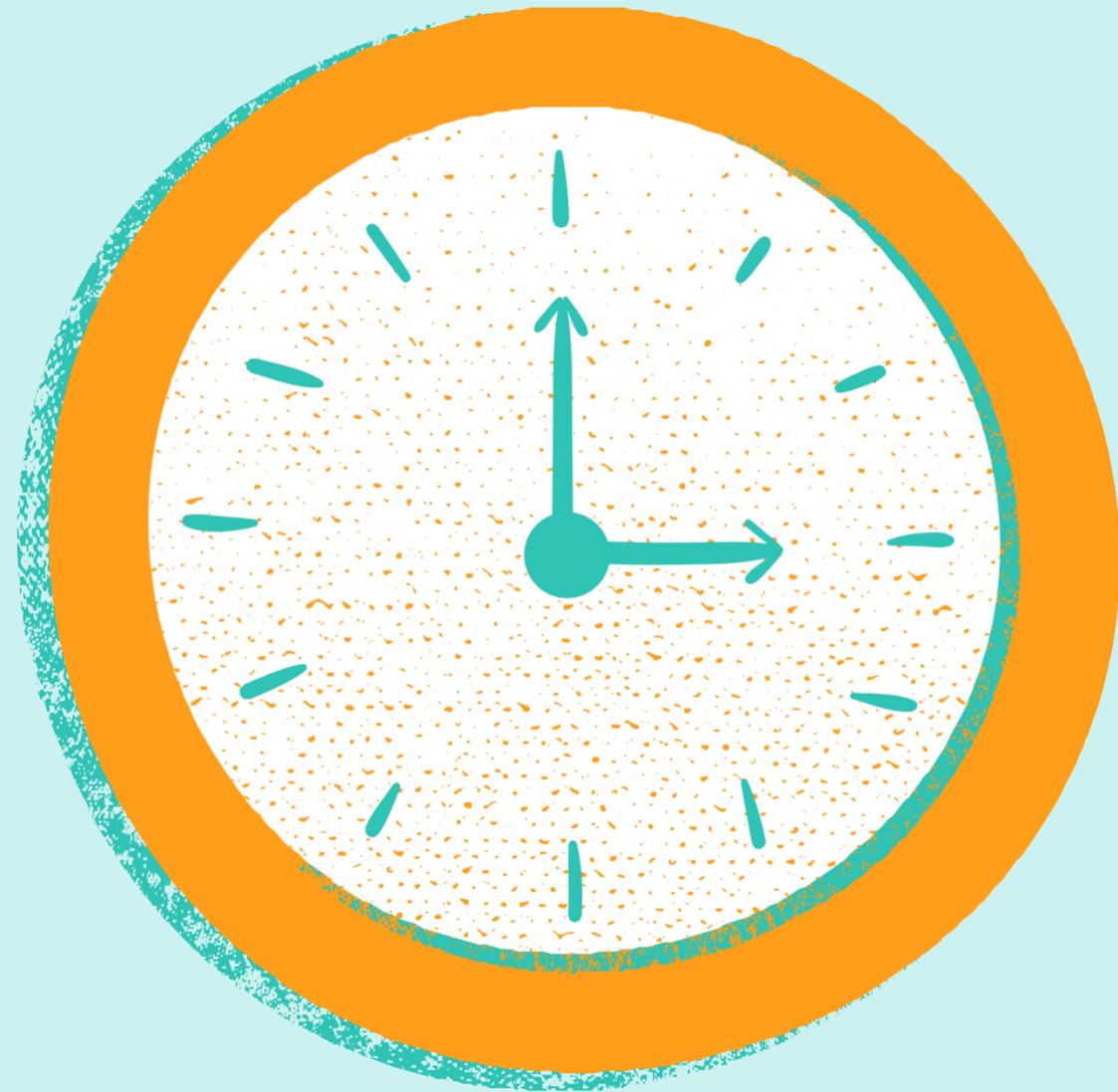




# Surveillez la conversation.

Vous ne pouvez répondre aux commentaires et aux messages que vous ne voyez pas!  
Consultez tous vos **commentaires et messages**.

Recherchez les mentions sur Twitter, lisez des avis, consultez les forums.  
Jetez un œil à des sites tels que **Yelp, TripAdvisor, Reddit et Google Mon entreprise**.

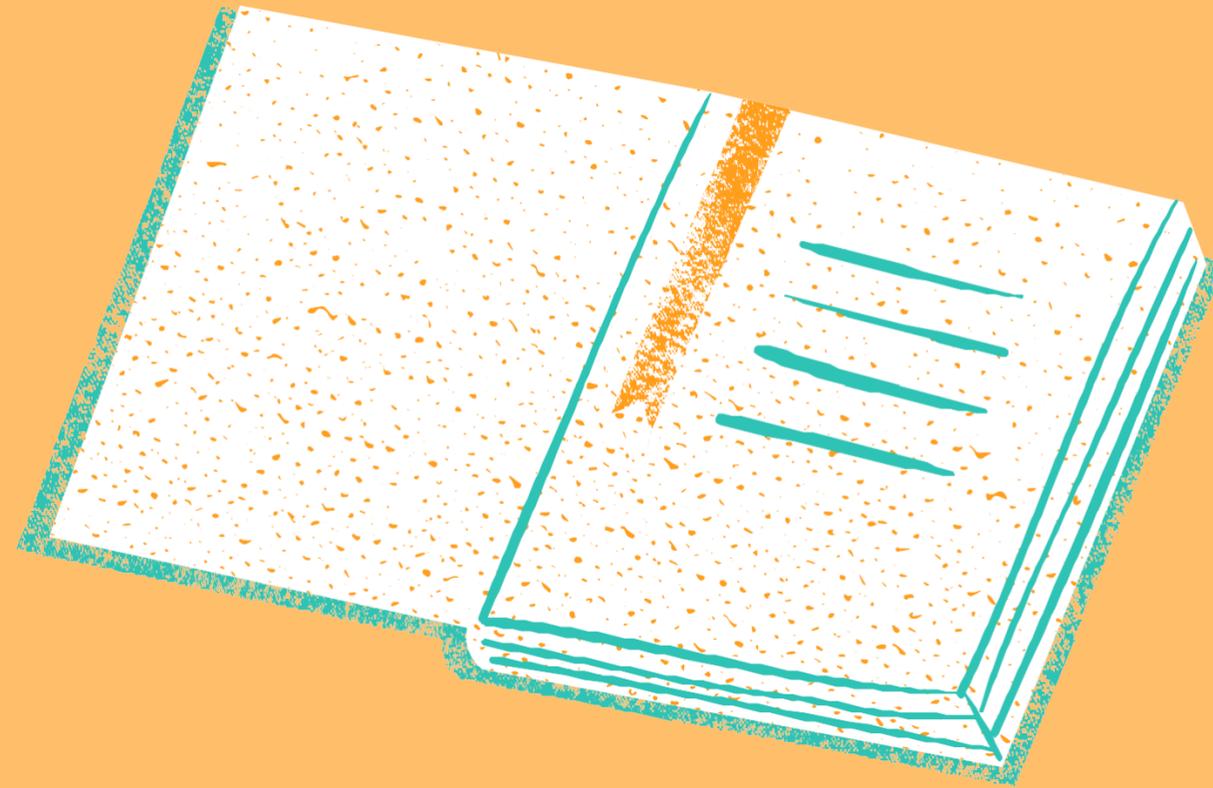


# Agissez rapidement.

Plus vous attendez, plus la personne insatisfaite sera en colère.

Écrivez un **message d'attente** si vous n'avez pas la réponse immédiatement.

*« Nous sommes désolés d'apprendre cela, NOM. Nous nous penchons sur cette question et vous reviendrons avec une réponse le plus rapidement possible. Merci de votre patience. À bientôt! »*



# Remettez les pendules à l'heure.

Si quelqu'un publie des renseignements clairement inexacts, corrigez-le poliment et dirigez-le vers une **source fiable**.

Citez votre site Web, des articles de journaux, des publications scientifiques ou des témoignages pour appuyer les renseignements factuels.

Quand [@banquemanuvie](#) offrira-t-elle plus de 0,9 % dans son présumé « compte épargne à intérêts élevés »?

Les gens qui s'y connaissent ne sont pas stupides. Il faut au moins 2 % pour contrer l'inflation, sinon, ça ne sert à rien.

La course de la [#techfin](#) est commencée. Si vous voulez la gagner, vous devez offrir une valeur suffisante.

9:41 PM · Sep 28, 2020 Twitter pouriPhone

2 J'aime



**Manulife Bank** @manulifebank · 6m

En réponse à [@TheCryptoRed](#)

Eh bien, puisque vous le demandez...



**Compte d'épargne à taux d'intérêt élevé et compte-chèques...**

Notre compte **Avantage** est un compte-chèques et un compte d'épargne tout-en-un qui vous permet de toucher d...

[banquemanuvie.ca](#)

1



1



**CryptoRed** 🇯🇲🇧🇩🇮 🇮🇳 @TheCryptoRed · 1m

C'est ce que j'aime voir! Gardez le taux au-dessus de 2 %, et votre banque attirera de nombreux clients.

Vos services sont en ligne. Vos dépenses devraient être suffisamment basses pour offrir un taux de 2 % en permanence. C'est très avantageux. Gardez ce bon taux, et j'inciterai ma famille et mes amis à faire affaire avec vous.

[#TechFin](#)

1



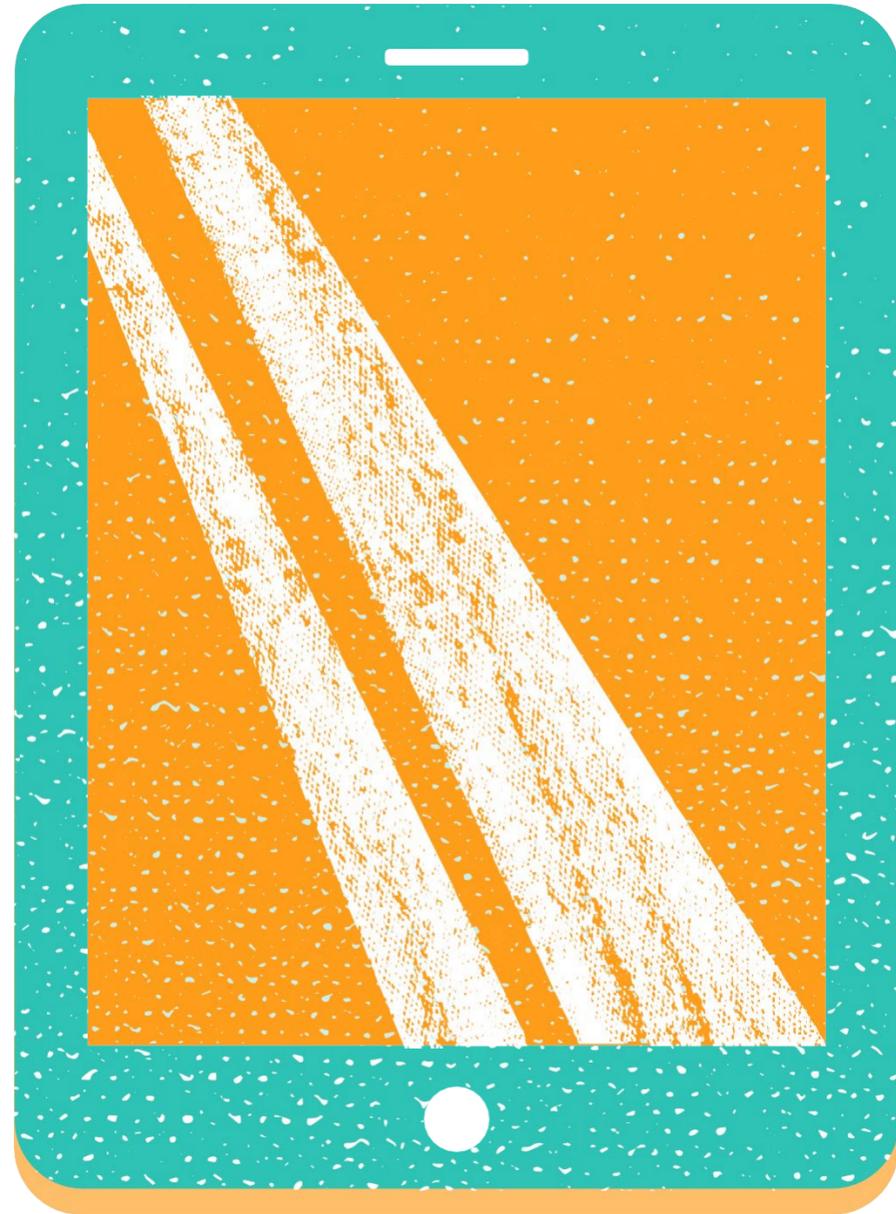
1



**Manulife Bank** @manulifebank · 14s

Merci beaucoup! Nous sommes heureux de pouvoir offrir ce taux d'intérêt.





# Poursuivez la conversation en privé

Les plaintes sur les médias sociaux peuvent parfois attirer d'autres mécontents.

En poursuivant la conversation par **messages privés**, vous réduisez la visibilité de la plainte.

*« Nous sommes désolés d'apprendre cela, NOM. Veuillez nous envoyer un message privé pour que nous puissions rassembler davantage d'information. Au plaisir d'avoir de vos nouvelles bientôt. »*

# Masquez au lieu de supprimer.

Lorsque vous **supprimez** un commentaire sur Facebook, son auteur en est avisé.

Lorsque vous **masquez** un commentaire, l'auteur peut toujours le voir, mais pas les autres utilisateurs.

Mettez en place un **code de conduite** qui décrit ce que votre entreprise ne tolère pas sur les médias sociaux.

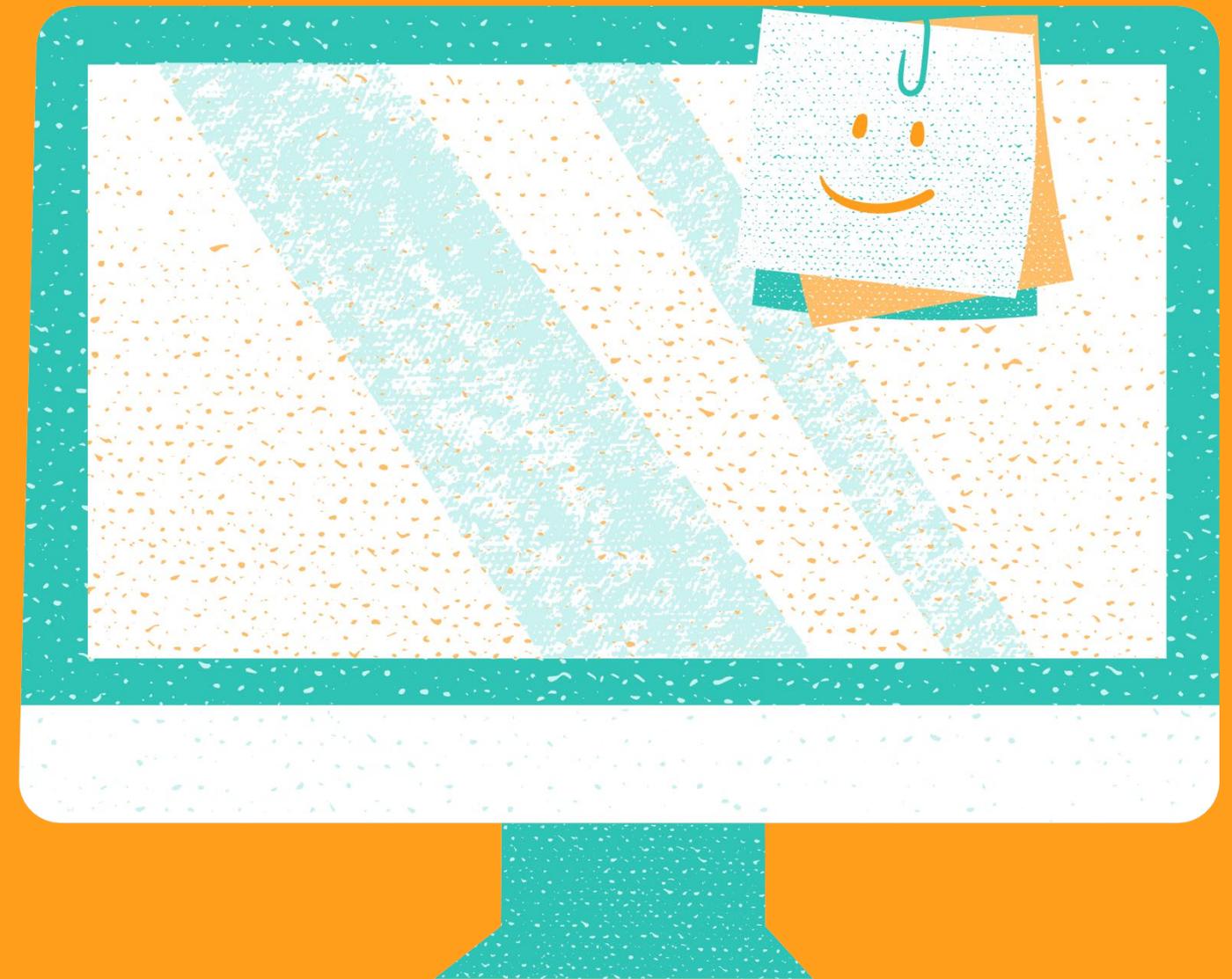
Donnez un **avertissement** à la personne et renvoyez-la au code de conduite. Si le comportement néfaste se poursuit malgré tout, il est légitime de bloquer la personne.

# Soyez empathique.

Nous sommes des humains, pas des robots.  
Adaptez votre réponse à la plainte.

Accusez réception de la plainte. Souvent, les  
gens veulent simplement savoir qu'ils ont  
été entendus.

**Mettez-vous à la place du client.** Comment  
voudriez-vous qu'on vous traite?





**Bank of America** @BoFA\_Help

6 Jul

Nous serons heureux d'examiner votre compte avec vous pour discuter de vos préoccupations. N'hésitez pas si vous avez besoin d'aide. ^sa



**Cory Levi Alexander** @cornelius311

6 Jul

@darthmarkh @YourAnonNews @CyMadD0x @bankofamerica  
supeeeer.

[Details](#)



**Bank of America** @BoFA\_Help

6 Jul

Nous serons heureux d'examiner votre compte avec vous pour discuter de vos préoccupations. N'hésitez pas si vous avez besoin d'aide. ^sa

[Details](#)

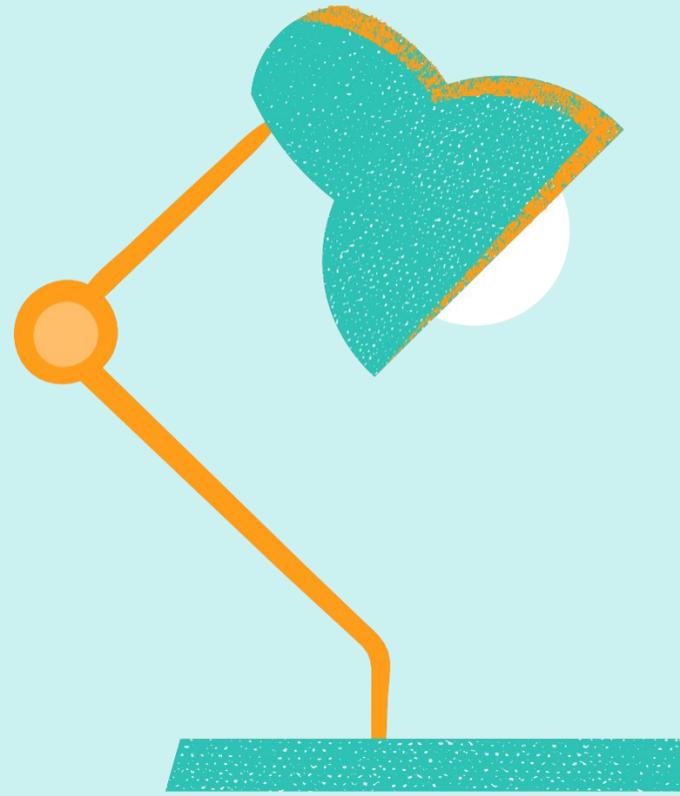


**Bank of America** @BoFA\_Help

6 Jul

Nous serons heureux d'examiner votre compte avec vous pour discuter de vos préoccupations. N'hésitez pas si vous avez besoin d'aide. ^sa

[Details](#)



# Présentez de vraies excuses.

Ne dites pas « Nous sommes désolés, mais... »,  
ni « Nous sommes navrés que vous pensiez cela... ».

Une **excuse simple et directe** montrera que vous vous souciez de la situation.



**Jackie N Jake** ▸ Farmers Dairy

8 juin 2018 · 🌐

...

Avez-vous changé la recette de votre tartinade 20/80 dans les derniers mois? C'est ma préférée depuis des années, mais dernièrement, le goût est différent, et pas en mieux.

3 commentaries



J'aime



Commenter



Partager



**Farmers Dairy**

Bonne question, Jackie! Parlez-vous des briques ou des pots de tartinade 20/80 de Farmers? Les pots n'ont pas changé, mais les briques ont une base non hydrogénée depuis l'automne dernier. Ce changement était une exigence réglementaire visant le retrait des huiles hydrogénées du marché. Nous vous souhaitons une bonne journée.

J'aime · Répondre · 2 ans · Modifié



**Jackie N Jake**

Non, ce ne sont pas les briques. Je parle des pots. Le goût a indéniablement changé. Tellement, en fait, que je n'en achèterai plus.

...

J'aime · Répondre · 2 ans



**Farmers Dairy**

Nous sommes désolés de l'apprendre, Jackie. Nous n'avons apporté aucun changement aux pots, mais si vous croyez que vous êtes tombé sur un mauvais lot, n'hésitez pas à appeler notre équipe du service à la clientèle au 1 800 501-1150 (du lundi au vendredi de 9 h 30 à 17 h 30 HNA).

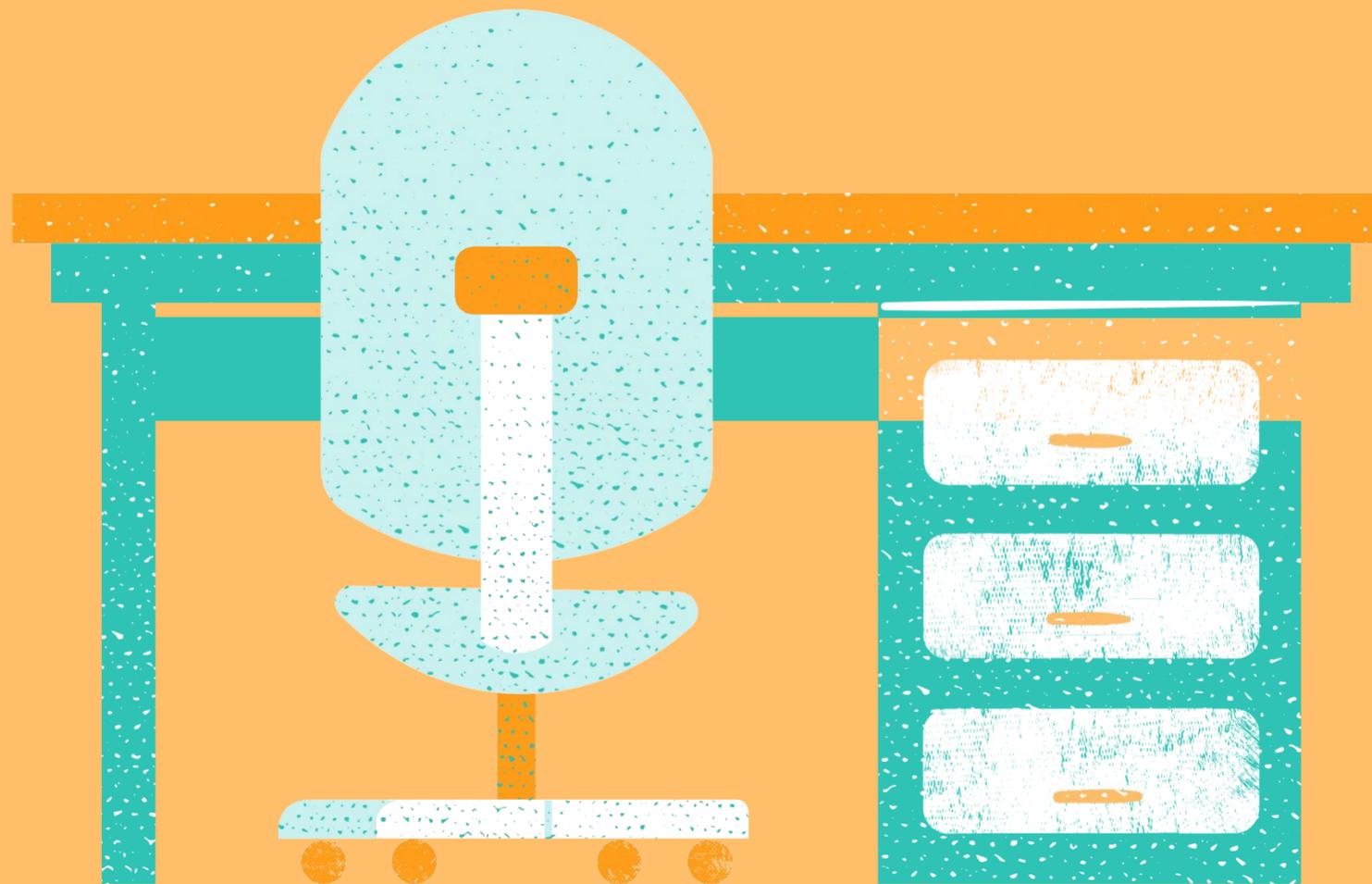
J'aime · Répondre · 2 ans

# Ne vous sentez pas visé.

Ne laissez pas vos **émotions** prendre le dessus. Votre but n'est pas d'avoir le dernier mot.

N'oubliez pas que vous vous adressez à une **vraie personne**. Ce n'est pas qu'un mécontent ou un troll parmi tant d'autres.

Cette personne aide votre entreprise à devenir meilleure en indiquant les points à améliorer.





**Pigalle Boston** · 275 mentions J'aime

Il y a 8 heures sur mobile ·



**Chers fans de Pigalle,**

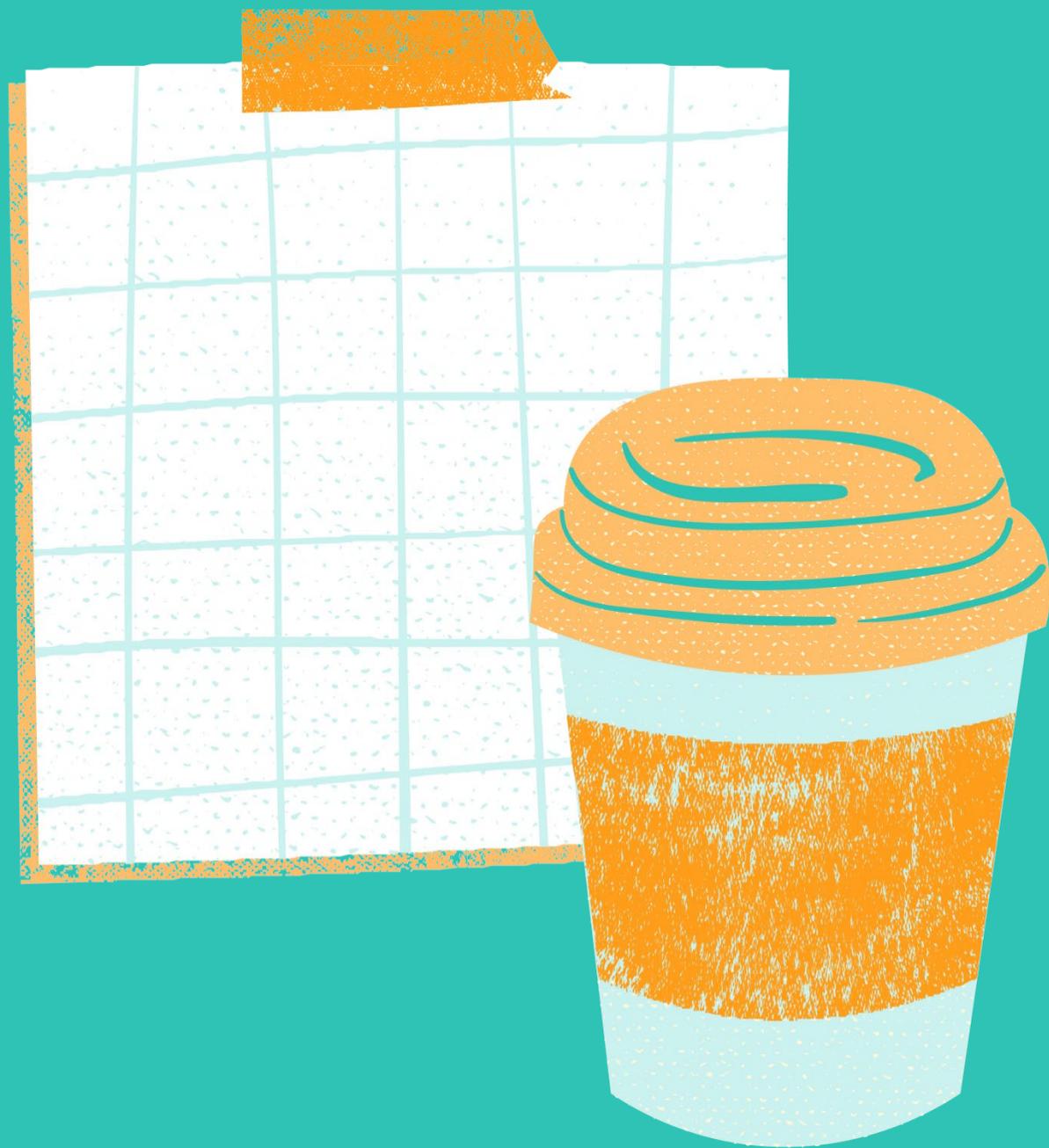
**Difficile de croire que de nos jours, on trouve encore des êtres humains incultes, inintelligents et grossiers qui vont manger au restaurant, mais ils existent encore bel et bien, comme le prouve cette femme.**

**Quand on a un problème avec la nourriture ou le service dans un restaurant, on fait une plainte ou on le porte à l'attention du restaurant, pas sur la page Facebook de quelqu'un.**

**C'est une manière ignorante et irrespectueuse de se comporter dans un restaurant public (ou devrais-je dire hors d'un restaurant public) qui ne fait que montrer que cette personne n'a pas l'expérience des sorties au restaurant et du bon comportement en général.**

**De plus, j'espère que tous les fans de Pigalle savent combien nous souhaitons garder nos clients heureux avant qu'ils quittent le restaurant!**

**Chère auteure de la publication, nous avons nourri 100 clients à l'Action de grâce, et 98 sont repartis satisfaits.**



# Rectifiez la situation.

Découvrez comment le client souhaiterait que la situation se termine et **réglez le problème.**

- Excuses
- Coupon
- Remboursement
- Changement de politique



**Yukojc** · Il y a 7 mois

## Déçu

J'ai acheté ça hier. Je suis un vrai fan de KitKat depuis que je suis tout jeune. Cette fois, j'ai été surpris de voir que ma KitKat ne contenait rien d'autre que du chocolat. Je ne sais pas ce qui s'est passé ni comment c'est possible, mais je ne crois pas que ce soit normal. Je peux vous envoyer une photo si vous en avez besoin.

Utile?

Oui · 0

Non · 0

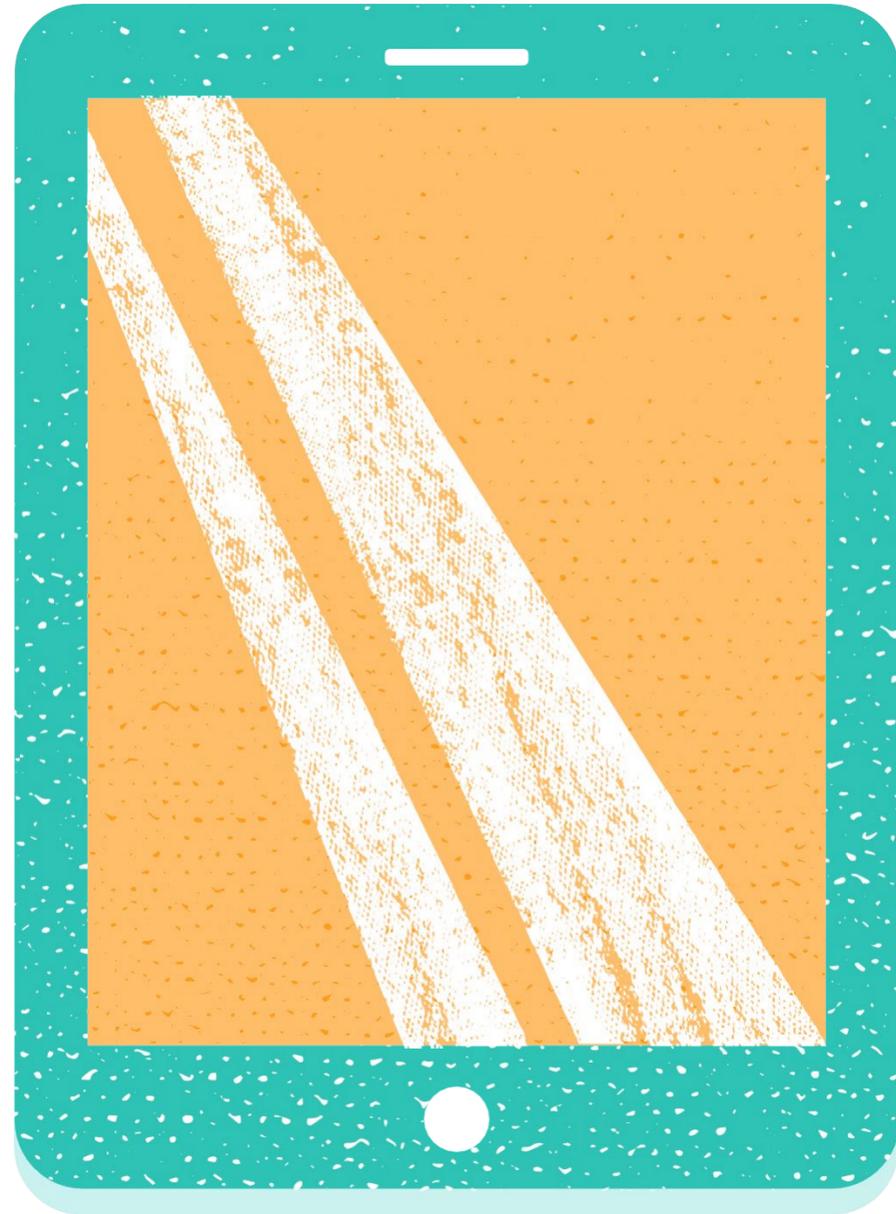
Signaler



## Réponse de Nestlé Canada:

Services à la clientèle · Il y a 7 mois

Oh, non! Qu'est-ce qu'une KITKAT sans la gaufrette? Si vous avez toujours l'emballage, envoyez-nous un courriel à l'adresse [consumer.care@ca.nestle.com](mailto:consumer.care@ca.nestle.com) pour que nous puissions nous racheter.



# Merci.

Ingrid Deon

[ingrid@word-craft.ca](mailto:ingrid@word-craft.ca)

  @wordcraftinc

[www.word-craft.ca](http://www.word-craft.ca)

word-craft 

